

მმართველობითი ანგარიშგება 2018

წინასიტყვაობა

“15 წლიანი სტაბილურობის ისტორია - ასე შეგვიძლია შევაფასოთ ირაოს განვლილი გზა დაარსებიდან დღემდე. ჯერ კიდევ 2007 წელს, როდესაც ვენის სადაზღვევო ჯგუფმა ინტერესი გამოხატა კომპანიის მიმართ, მიანიშნებს, რომ ევროპისა და ცენტრალური აზიის წამყვანი ჯგუფი კომპანიაში განვითარების მზარდ პოტენციალს ხედავდა. 2011 წელს კი ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მხრიდან კომპანიის აქციების 100%-ის შეძენა მოხდა. დღემდე ირაო ერთადერთი კომპანიაა ქვეყნის სადაზღვევო ბაზარზე, რომელიც 100%-ით ვენის სადაზღვევო ჯგუფს ეკუთვნის.



ამ პერიოდის განმავლობაში ირაომ დიდი წვლილი შეიტანა სადაზღვევო ბაზრის განვითარებაში. ვენის სადაზღვევო ჯგუფის წინაპარი კომპანია დაარსებიდანვე ერთ-ერთ წამყვან პოზიციას იკავებდა ბაზარზე. ირაოს საქართველოში სადაზღვევო ბიზნესის წარმოების ევროპული გამოცდილების მაღალი სტანდარტებისა და კულტურის დამკვიდრებაშიც შეაქვს მნიშვნელოვანი წვლილი. კომპანიის ერთ-ერთი ძირეული და გამორჩეული უპირატესობა, სწორედ ვენის სადაზღვევო ჯგუფის წევრობაა - კომპანიის სტრატეგიული და საოპერაციო მექანიზმები ჯგუფის მკაცრად გაწერილ სტანდარტებს ეფუძნება, რაც, თავის მხრივ, ჩვენი მომხმარებლებისთვისა და პარტნიორებისთვის სტაბილურ და საიმედო ფინანსურ გარანტს წარმოადგენს.

აღსანიშნავია, რომ უპირატესობასთან ერთად ვენის სადაზღვევო ჯგუფის წევრობა ჩვენთვის დიდი პასუხისმგებლობაცაა, რადგანაც გვიწევს მოვერგოთ ევროპულ რეგულაციებს, ეს რეგულაციები გვეხმარება გვქონდეს ევროპული სტანდარტი, რაც ამ ეტაპზე საქართველოს ბაზარზე არსებულ სტანდარტებზე მაღალია.

ჩვენს კომპანიაში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება რისკების სწორად მართვას, რაც ზოგადად სადაზღვევო სფეროსთვის კრიტიკულია. ვენის სადაზღვევო ჯგუფის საერთაშორისო გამოცდილება რისკების მართვის კუთხითაც ძალიან ეხმარება ირაოს და შედეგად კომპანიის რეგულაციები და კორპორატიული მართვის სისტემა საკმაოდ გამართული და ეფექტურია.

საქართველოს ეკონომიკური და ფინანსური მდგომარეობა განვითარების პროცესშია, რაც თავის მხრივ გავლენას ახდენს მოქმედი კომპანიების საქმიანობაზე და რიგ შემთხვევებში გარკვეულ გამოწვევებსაც ქმნის. საქართველოს სადაზღვევო ბაზარს მზარდი პოტენციალი გააჩნია. ევროპის განვითარებული ქვეყნებისგან განსხვავებით, საქართველოს სადაზღვევო ბაზრის სტრუქტურა თავისებურებებით გამოირჩევა - აქ დაზღვევის ზოგიერთი სახეობა, მაგალითად როგორცაა ჯანმრთელობის დაზღვევა, საგრძნობლად განვითარებულია, ვიდრე სხვა დანარჩენი დაზღვევის პროდუქტები. საქართველოს აქვს პოტენციალი, რომ სადაზღვევო ბაზარი უფრო განვითარდეს, შედეგად კი საზოგადოებისთვის სადაზღვევო პროდუქტები ყოველდღიური ცხოვრების ნაწილად იქცეს და ფუფუნების საგანს აღარ

წარმოადგენდეს. ბაზრის განვითარებასა და ზრდას კი კანონით სავალდებულო დაზღვევის პროდუქტების შემუშავება შეუწყობს ხელს.

ჩვენი კომპანიისთვის მთავარი გამოწვევა სტაბილურობის შენარჩუნება და გამაფრებული კონკურენციის ფონზე ბაზარზე მოწინავე პოზიციის შენარჩუნებაა. ჩვენ მუდმივად ვცდილობთ, ჩვენს მომხმარებლებს შევთავაზოთ სერვისის მაღალი სტანდარტი. ჩვენთვის პრიორიტეტულია, ჩვენი პროდუქტები და სერვისები მომხმარებელთა საჭიროებებზე მაქსიმალურად იყოს ორიენტირებული, ასევე უმნიშვნელოვანესია ლოიალური კლიენტების შენარჩუნება. კომპანია განსაკუთრებულ ყურადღებას აქცევს თითოეული კლიენტის მოთხოვნილებებს და ცდილობს შესაბამისი გადაწყვეტა მოძებნოს მომხმარებელთა კმაყოფილების მაქსიმალური დონის შესანარჩუნებლად. ირაო საშუალო ზომის კომპანიაა და დიდი ზომის კონკურენტი კომპანიებისგან განსხვავებით ჩვენი უპირატესობაა ჩვენს კლიენტებთან უფრო ახლო ურთიერთობის დამყარების შესაძლებლობა და ბაზრის დინამიკის შესაბამისად სწრაფად რეაგირების საშუალება.

კომპანიაში განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება კორპორატიულ სოციალურ პასუხისმგებლობას და ის ორგანიზაციული კულტურის ნაწილადაა ქცეული. ეს საკითხი კომპანიის მისიასა და ბიზნეს საქმიანობაშიც აისახება. მნიშვნელოვანია, რომ სოციალურ პასუხისმგებლობას ჩვენი გუნდის თითოეული წევრი იზიარებს და არა მხოლოდ კომპანიის სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში არიან აქტიურად ჩართული პროექტებში, არამედ სამსახურის ფარგლებს გარეთაც.

2018 წლიდან ასევე დავიწყეთ მუშაობა ონლაინ პლატფორმაზე და გადაიდგა უმნიშვნელოვანესი ნაბიჯები ამ მიმართულებით. დიჯიტალიზაცია, რა თქმა უნდა, გრძელვადიანი პროცესია, თუმცა **2019 წელს** პლატფორმა და ჩვენი პროდუქტების და სერვისების ნაწილი ონლაინ უკვე ხელმისაწვდომი იქნება. გრძელვადიან პერსპექტივაში კომპანია გეგმავს პროცესები, სერვისები და პროდუქტები სრულად ციფრული გახადოს, რაც საბოლოო ჯამში უმნიშვნელოვანეს როლს შეასრულებს კომპანიის ზრდასა და განვითარებაში.

მომავალ წელს ჩვენ საკმაოდ ამბიციური გეგმებით ვხვდებით. განვითარების გეგმა დიჯიტალიზაციასთან ერთად, რა თქმა უნდა, მოიცავს გაყიდვების პირდაპირი არხების ზრდას. ასევე, არსებული პროდუქტების განვითარება და ახალი პროდუქტებისა თუ სერვისების დანერგვა კვლავაც პრიორიტეტად რჩება ჩვენს სამომავლო გეგმებში. გვინდა, რომ კომპანია საგრძნობლად გაიზარდოს და კიდევ უფრო განვითარდეს, გავზარდოთ მოზიდული პრემია და მოგება, თუმცა განსაკუთრებულ ყურადღებას კვლავ მომხმარებლებისთვის სერვისის მაღალი ხარისხის მიწოდებაზე ვაკეთებთ. გვესმის, რომ ბაზარზე არსებული გამოწვევების ფონზე უამრავი დაბრკოლების გადალახვა მოგვიწევს ჩვენი მიზნების მისაღწევად, თუმცა კომპანიას უკვე აქვს სტრატეგია, რომელიც ვფიქრობთ, რომ დასახული ამოცანების შესრულებაში დაგვეხმარება.

ვახტანგ დეკანოსიძე

გენერალური დირექტორი

ისტორია

2004 წელს - დაარსდა შპს დაზღვევის საერთაშორისო კომპანია ირაო და გაიხსნა პირველი სერვის ცენტრი თბილისში

2010 წელს - გაიხსნა სერვის ცენტრი ქუთაისში

2011 წელს - გაიხსნა სერვის ცენტრი ბათუმში

2011 წელს - ჰოსპიტალების რეაბილიტაციის სახელმწიფო პროგრამის ფარგლებში “ირაო“-მ ააშენა და სრულად აღჭურვა „ჯეოჰოსპიტალის“ 6 საავადმყოფო საქართველოს სხვადასხვა რეგიონში.

2011 წლამდე - ირაოს ძირითადი დამფუძნებელი იყო კომპანია T.B.I.H. Financial Service Group, შუალედური დამფუძნებელი - ვენის სადაზღვევო ჯგუფი (VIG)

2011 წელს - T.B.I.H. Financial Service Group, შუალედური დამფუძნებელი - ვენის სადაზღვევო ჯგუფი (VIG) ირაოს 100% წილის მფლობელი გახდა

2015 წელს - ირაომ შეიცვალა სამართლებრივი ფორმა და შეზღუდული პასუხისმგებლობის საზოგადოებიდან (შპს) გარდაიქმნა სააქციო საზოგადოებად (სს)

2016 წელს - შეიქმნა კომპანიის ახალი ბრენდ პლატფორმა, განახლდა მისია, ხედვა და ღირებულებები

2018 წელს - კომპანიამ ბოლო წლების მანძილზე საუკეთესო ფინანსური მაჩვენებლები დააფიქსირა.

მფლობელები

ირაოს აქციების 100% წილის მფლობელი **ვენის სადაზღვევო ჯგუფია** - ავსტრიის, ცენტრალური და აღმოსავლეთ ევროპის უმსხვილესი სადაზღვევო ჯგუფი. ჯგუფის გამოცდილება სადაზღვევო სფეროში 200 წელს აღწევს. ვენის სადაზღვევო ჯგუფის წინამორბედი კომპანია ჯერ კიდევ 1824 წელს დაარსდა. ისტორიის დასაწყისში ის მხოლოდ ადგილობრივი სადაზღვევო კომპანია იყო, ამჟამად კი 25 ქვეყნის 50-ზე მეტ კომპანიას აერთიანებს, რომელიც გამორჩეულია მრავალწლიანი ტრადიციებით, მრავალფეროვნებით, ძლიერი ბრენდებითა და მომხმარებლებთან ახლო ურთიერთობით. სწორედ ეს განასხვავებს მას სხვა საერთაშორისო სადაზღვევო ჯგუფებისგან. ვენის სადაზღვევო ჯგუფის, როგორც გაერთიანებული მენეჯმენტის მქონე ერთეულის ფორმირება, 2010 წელს მოხდა. ჯგუფი აერთიანებს 25 000 -მდე თანამშრომელს, მომხმარებელთა რაოდენობა კი ჯამში 20 მილიონს აჭარბებს. სათავე ოფისი 1955 წლიდან მდებარეობს ავსტრიის დედაქალაქ ვენაში, ავსტრიის პირველ თანამედროვე ცათამბჯენ საოფისე შენობაში - რინგტურმში. ვენის სადაზღვევო ჯგუფი ორიენტირებულია მომხმარებლების საჭიროებებზე მორგებული პროდუქტებისა და სერვისების



შეთავაზებაზე. ჯგუფის აქციების 70% მფლობელი არის Wiener Städtische Versicherungsverein, ხოლო დანარჩენი 30% თავისუფალ მიმოქცევაში მყოფ აქციებს წარმოადგენს. ვენის სადაზღვევო ჯგუფს აქვს Standard & Poor's-ის A+ რეიტინგი, რომელიც ხაზს უსვამს მის სტაბილურობას. ჯგუფი ვენის საფონდო ბირჟის წამყვანი ინდექსის - ATX-ის საუკეთესო შეფასების მქონე კომპანიაა. მისი აქციები ასევე განთავსებულია პრადის საფონდო ბირჟაზე. ვენის სადაზღვევო ჯგუფის მიერ 2018 წელს მოზიდული პრემია წინა წელთან შედარებით გაიზარდა და მიაღწია 9,7 მილიარდ ევროს (+3% ზრდა), ხოლო წლის მოგებამ შეადგინა 367 მილიონი ევრო (+10% ზრდა).

მისია, ღირებულებები, ხედვა

ირაოს მისიაა - მოსახლეობის კეთილდღეობის შენარჩუნება, ამისათვის ჩვენ ვქმნით მომხმარებლისათვის მაქსიმალურად ხელმისაწვდომ სადაზღვევო პროდუქტებს და სერვისებს.

კომპანიის ხედვაა - ვიყოთ საუკეთესო არჩევანი მათთვის, ვინც ეძებს წესრიგს ცხოვრებაში. შესაბამისად, მუდმივად ვცდილობთ, ვიყოთ მოწესრიგებულები საოპერაციო საკითხებში, მომხმარებელს კი შევთავაზოთ დახვეწილი პროდუქტი და მოწესრიგებული სერვისი.

ჩვენი ღირებულებები 5 ძირითად კომპონენტს ეყრდნობა, ესენია:

- ☐ **კეთილსინდისიერება** - რადგან ჩვენ გვჯერა, რომ კეთილსინდისიერება საქმიანი ურთიერთობის უმთავრესი პირობაა;
- ☐ **კომპეტენცია** - ვინაიდან მიგვაჩნია, რომ კომპეტენცია არის უმნიშვნელოვანესი წინაპირობა სწორი გადაწყვეტილებების მისაღებად და მათ განსახორციელებლად;
- ☐ **წესრიგი** - საქმის მოწესრიგებულად წარმოება, ქმნის ღირებულებას, როგორც კომპანიის თანამშრომლებისათვის, ასევე კომპანიის კლიენტებისათვის;
- ☐ **სისწრაფე** - ჩვენ ვაფასებთ იმ დროს, რომელსაც გვითმობენ ჩვენი კლიენტები და ყოველთვის ვცდილობთ ეს დრო ეფექტურად გამოვიყენოთ;
- ☐ **გუნდურობა** - ჩვენ გვჯერა, რომ მიზნები მხოლოდ გუნდური მუშაობით მიიღწევა.

ჩვენ კარგად გვესმის, რომ კომპანიისთვის სწორი მისიისა და ღირებულებების ქონა არის კომპანიის წარმატების საწინდარი. ჩვენი ღირებულებები ქმნის ორგანიზაციულ კულტურას კომპანიაში და გვეხმარება სწორი სტრატეგიის შემუშავებაში. სწორედ ამიტომ, ჩვენთვის უმნიშვნელოვანესია ჩვენი კომპანიის თითოეული გუნდის წევრი სწორად აღიქვამდეს და ესმოდეს როგორც კომპანიის მისია და ხედვა, ასევე ღირებულებები.

ვენის სადაზღვევო ჯგუფი კორპორატიულ კულტურას დიდ მნიშვნელობას ანიჭებს, თუმცა იმისათვის, რომ წევრ კომპანიებსაც უფრო მეტად გაეზიარებინათ მისი არსი და ხაზი გაესვათ ჯგუფის ერთიანობისთვის, გადაწყვიტა შეექმნა ჯგუფისთვის საერთო მისიის განაცხადი. საერთო მისიის, ხედვისა და ღირებულებების ფორმირების პროცესში VIG-ის წევრი კომპანიების CEO-ებმა მიიღეს

მონაწილეობა 2017 წელს. ხოლო საბოლოო სახით ფორმირება მოხდა ვენაში, 2018 წლის თებერვალში წევრი კომპანიის მარკეტინგის წარმომადგენლებისთვის გამართულ პრეზენტაციაზე.

VIG-ის განახლებული მისიის განაცხადი ასე გამოიყურება:

ღირებულებები:

- **მრავალფეროვნება** - VIG-ის ერთ-ერთი ძირეული ფასეულობაა, რომელსაც ჯგუფში შემავალი 25 ქვეყნის 50 -ზე მეტი კომპანიის 25000 თანამშრომლის ქმნის, განსხვავებული ისტორიით, კულტურითა და ადგილობრივი თავისებურებებით. ჯგუფის წარმატების ბიზნეს მოდელი სწორედ მულტი-ბრენდულ სტრატეგიაზეა დაფუძნებული. სხვადასხვა ქვეყანაში არსებულ კომპანიებს შორის ცოდნის, იდეებისა და გამოცდილების გაზიარების შესაძლებლობა განასხვავებს VIG-ის სხვა სადაზღვევო ჯგუფებისგან და ანიჭებს კონკურენტულ უპირატესობას.
- **მომხმარებელთან სიახლოვე** - ჯგუფის წევრი კომპანიების თანამშრომლების წყალობით VIG-სთვის სხვადასხვა ქვეყანაში არსებული მომხმარებლების მოთხოვნილებები ნაცნობია, რაც აძლევს შესაძლებლობას, რომ თითოეული ბაზარს საჭიროებებზე მორგებული სერვისი შესთავაზოს და მაქსიმალურად იზრუნოს მომხმარებელთა კმაყოფილებაზე.
- **პასუხისმგებლობა** - VIG-სთვის ძირითად პრინციპს წარმოადგენს მომხმარებელთან, ბიზნეს პარტნიორებთან, მეწილეებთან და საზოგადოებასთან ურთიერთობის დროს. ჯგუფის 200 წლიანი გამოცდილება არის მომხმარებელთა უსაფრთხო მომავლის ერთგვარი გარანტი. ჯგუფში განსაკუთრებული ყურადღება კორპორატიულ სოციალურ პასუხისმგებლობას ექცევა. ის მხარს უჭერს რამდენიმე სოციალურ ინსტიტუტს, სოციალურ და კულტურულ აქტივობებს, როგორცაა სოციალური აქტივობის დღე, გიუნტერ გეიერის ჯილდო, ჯილდო საზოგადოებრივ საქმიანობაში შეტანილი წვლილისთვის და ა.შ.

ხედვა:

ჩვენი ამბიციია, რომ ადგილობრივ ბაზარზე ვიყოთ **მომხმარებლებისთვის პირველი არჩევანი**. სანდო და სტაბილური პარტნიორი, ბაზარზე მყარი პოზიციით, წამყვანი სადაზღვევო ჯგუფი რეგიონში.

მისია:

ჩვენთვის პრიორიტეტული სტაბილურობა და კომპეტენციაა.

ჩვენს პასუხისმგებლობაა დავიცვათ მომხმარებლებისთვის მნიშვნელოვანი ღირებულებები.

კორპორატიული განაცხადი (სლოგანი):

ჩვენ მომხმარებლებს უფრო უსაფრთხო და უკეთესი ცხოვრების შესაძლებლობას ვაძლევთ - **ვიცავთ, რაც მნიშვნელოვანია.**

სამეთვალყურეო საბჭოს წევრები

2018 წლის ნოემბერში სამეთვალყურეო საბჭოს დაემატა ახალი წევრი და შემადგენლობა განისაზღვრა შემდეგნაირად:

- ვალტერ ლეონჰარტსბერგერ-შროტი - სამეთვალყურეო საბჭოს თავმჯდომარე
- ერვინ ნაზაროვი - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- გიორგი კვირიკაძე - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი
- გერალდ კლემენსიხი - სამეთვალყურეო საბჭოს წევრი

მენეჯმენტ-ბორდის წევრები:

- ვახტანგ დეკანოსიძე - გენერალური დირექტორი
- რამაზ ხვიჩია - ფინანსური დირექტორი
- ანდრო ხუხუნაიშვილი - გაყიდვების და მარკეტინგის დირექტორი

წლის მიმოხილვა

2018 წლის მდგომარეობით, ირაოს დაზღვევით მოსარგებლე პირთა რაოდენობა 44 000-ს აღწევს. 2018 წლის მანძილზე გაცემული სადაზღვევო პოლისების ჯამური რაოდენობა კი 796 000-ს. ირაო წლების მანძილზე ინარჩუნებს ლოიალურ კლიენტებს - ჯანმრთელობის დაზღვევის მიმართულებით. გასულ წელთან შედარებით საგრძნობლად გაუმჯობესდა განახლების მაჩვენებელი - 2018 წელს გასულ წელს დაზღვეულთა 78%-მა განაახლა ჩვენს კომპანიასთან თანამშრომლობა.

2018 წელს კომპანიის მიერ მოზიდულმა პრემიამ 29 მლნ ლარს გადააჭარბა (+23% ზრდა), ხოლო ანაზღაურებული ზარალებების ოდენობა - 12 მლნ ლარზე მეტი იყო. გასულ წელთან შედარებით გაიზარდა აქტივების რაოდენობაც და მიაღწია 72 მლნ ლარს.



2018 წელს კომპანიაში განხორციელდა რამდენიმე სტრატეგიულად მნიშვნელოვანი პროექტი, მათ შორის:

- **ონლაინ ანაზღაურების დანერგვა**
 მომხმარებლებისგან წამოსული უკუკავშირის საფუძველზე, ირაოში 2018 წლის აპრილიდან დაიწყო სამედიცინო ზარალების ანაზღაურება დისტანციურად, უნაღდო ანგარიშსწორებით. ელ. ფოსტაზე: online@irao.ge შესაბამისი სამედიცინო დოკუმენტაციის ასლების წარმოდგენით, დაზღვეულებს საშუალება მიეცათ აინაზღაურონ 500 ლარამდე ამბულატორიული ზარალები 3 სამუშაო დღის ვადაში.
 წლის მანძილზე ანაზღაურებაზე ონლაინ მომართვიანობა უფრო და უფრო იზრდებოდა და წლის ბოლოს მთლიანი მომართვიანობიდან 25% შეადგინა. შედეგად, ანაზღაურების პროცესი კიდევ უფრო მოქნილი და დაზღვეულებზე მორგებული გახდა. ონლაინ ანაზღაურებამ კიდევ უფრო გაზარდა ბაზარზე კომპანიის კონკრენტუნარიანობა, რადგან მომსახურება გახდა კომფორტული და ხელმისაწვდომი რთული გრაფიკის მქონე და რეგიონში მყოფი ადამიანებისათვის - მათ უკვე ოფისიდან/სახლიდან გაუსვლელად შეუძლიათ ანაზღაურების მიღება.
 2018 წლის III-IV კვარტლის პერიოდში ხარისხის სამსახურმა ჩაატარა მომხმარებელთა კვლევა ონლაინ ანაზღაურებით კმაყოფილების ჭრილში, რომლის შედეგების მიხედვით გამოკითხულთა დაახლოებით 88% ონლაინ ანაზღაურების სერვისს ძალიან მოსახერხებლად მიიჩნევს, თანხის ანაზღაურების ოპერატიულობას კი უკიდურესად დადებითად აფასებს გამოკითხულთა დაახლოებით 70%.
- **პროვაიდერ აფთიაქებთან პროგრამის ინტეგრირებისა და ბარათით მომსახურების დანერგვა**
 პროექტი უზრუნველყოფს კლინიკებისა და აფთიაქების ბაზაში, იმ მონაცემების ავტომატურ ასახვას, რაც საჭიროა ირაოს დაზღვეულთათვის შესაბამისი ლიმიტის ფარგლებში მედიკამენტებისა და სამედიცინო მომსახურების გაცემისთვის და გაცემული მომსახურებების ავტომატურ ასახვას ირაოს ბაზაში.
 პროექტის პირველი ნაწილი 2018 წელს დასრულდა, 2019 წლისთვის კი იწყება მუშაობა ამბულატორიულ კლინიკებში ბარათით მომსახურების დანერგვაზე, შემდეგ ეტაპზე კი იგეგმება სტომატოლოგიურ კლინიკებში იმავე სერვისის ჩაშვება. მომავალ წელს დაზღვეულები უკვე ამბულატორიულ და სტომატოლოგიურ კლინიკებში შეძლებენ ბარათით მომსახურების მიღებას.
- **დაზღვეულთა საიდენტიფიკაციო მონაცემების ავტომატური მიღება**
 პროექტმა კომპანიის ბექ ოფისში ყოველთვიურად საშუალოდ 174 სამუშაო საათი გამოათავისუფლა.
- **პროვაიდერი კლინიკების სამედიცინო შემთხვევების რეტროგრადული შემოწმების დანერგვა**
- **Cross-Selling-ის მართვის სისტემის დანერგვა**
- **სტანდარტიზირებული მომსახურების დანერგვის მიზნით რეგიონებში ხელზე ანაზღაურების ლიმიტის გაზრდა და ელექტრონული მიმართვების დანერგვა**
- **გაყიდვების დეპარტამენტის გუნდის ზრდისა და მართვის სისტემის დანერგვა**

გეოგრაფიული დაფარვა / Geographical Coverage

კომპანია წარმოდგენილია ერთი სერვის ცენტრითა და სათავო ოფისით **თბილისში**, ხოლო ორი სერვის ცენტრით - **აჭარისა და იმერეთის რეგიონში** (ბათუმსა და ქუთაისში). კომპანია მომსახურებას უზრუნველყოფს 44 000- მდე დაზღვეულისთვის, საქართველოს მასშტაბით 27 ლოკაციაზე.

თბილისში სერვის ცენტრი ირაოს დაარსებიდან, 2004 წლიდან ფუნქციონირებს. ქუთაისში ირაოს ფილიალი 2010 წელს გაიხსნა, რაც შეეხება ბათუმს, აჭარის რეგიონში ირაოს წარმომადგენლობა ჯერ კიდევ 2008 წლიდან ფუნქციონირებდა, ხოლო ოფიციალური სერვის ცენტრი - 2011 წელს გაიხსნა.

- **თბილისი** (სათავო ოფისი) - ბოჭორიშვილის 88/15
- **თბილისი** (სერვის ცენტრი) - ვაჟა-ფშაველას N14
- **ბათუმი** - ძმები ზუბალაშვილების 31
- **ქუთაისი** - წმინდა ნინოს 1/38

2019 წელს ირაო პრიორიტეტად ისახავს, რომ გახდეს უფრო მოქნილი და გააფართოოს მომსახურების არეალი. ამისათვის კი გეგმავს ახალი სერვის ცენტრების გახსნას სხვა რეგიონებშიც.

ირაოს სამედიცინო მომსახურებით სარგებლობა საქართველოს მასშტაბით თითქმის ყველა რეგიონშია შესაძლებელი. თბილისში ირაოს ოჯახის ექიმების დისლოკაციის ადგილი 3 წამყვან კლინიკაშია განთავსებული. რეგიონების მასშტაბით კი ირაოს ოჯახის ექიმის სერვისით სარგებლობა შესაძლებელია 4 ქალაქში: ქუთაისში, რუსთავში, ბათუმსა და გორში.

გარდა ძირითადი კლინიკებისა, სამედიცინო მომსახურების მიღება რეგიონების მასშტაბით ირაოს 18 პარტნიორ კლინიკაშიცაა შესაძლებელი: მარნეული, გარდაბანი, ბორჯომი, სამტრედია, ზესტაფონი, ხონი, გურჯაანი, ფოთი, ახალციხე, ხაშური, ყაზბეგი, თელავი, ოზურგეთი, ჩოხატაური, ზუგდიდი, დუშეთი, ონი, ჭიათურა.

პროდუქტები

ირაოს პორტფელი თითქმის თანაბრადაა გადანაწილებული სამედიცინო და არასამედიცინო პროდუქტებს შორის, რაც პორტფელის სიჯანსაღეზე მეტყველებს. ირაო როგორც კორპორატიულ, ასევე საცალო მომხმარებლებს სთავაზობს სადაზღვევო პროდუქტების ნაირსახეობას, მათ შორის: ჯანმრთელობის დაზღვევა, ავტოდაზღვევა, ქონების დაზღვევა, სამოგზაურო დაზღვევა, ტვირთის დაზღვევა და სხვა.

კორპორატიულ სეგმენტში კომპანიის წამყვანი პროდუქტი **სამედიცინო დაზღვევა** და ის კომპანიის პორტფელის **42%-ს** შეადგენს. კორპორატიული ჯანმრთელობის დაზღვევა მუდმივ რეჟიმში განიცდის ცვლილებას, იმისათვის, რომ შეინარჩუნოს კონკურენტუნარიანობა და ასევე შეიქმნას კონკურენტული

უპირატესობა. კომპანია მუდმივად ცდილობს მომხმარებლებს გაუმჯობესებული ცვლილებები და უფრო მეტი დამატებითი ბენეფიტები შესთავაზოს.

სამედიცინო დაზღვევის მომსახურებაში, გარდა ონლაინ ანაზღაურების სერვისისა, რომელიც ზემოთ განვიხილეთ, 2018 წელს ასევე დაინერგა საინფორმაციო მომსახურება მეილის საშუალებით, რომელიც შესაძლებლობას აძლევთ დაზღვეულებს წინასწარ მიიღონ მოსალოდნელი დაფინანსების შესახებ კონკრეტული პასუხი. ამისთვის საკმარისია დასკანერებული ვერსიის წარმოდგენა მეილზე: medservice@irao.ge. ამ მეილის საშუალებით დაზღვეულები იღებენ ინფორმაციას არის თუ არა ანაზღაურებადი მომსახურება, რომლის ჩატარებასაც გეგმავენ, არის თუ არა მათ ხელთ არსებული სამედიცინო დოკუმენტაცია საკმარისი, ინფორმაცია სად და როგორ მიიღონ მომსახურება და ა.შ.

ავტოდაზღვევა ირაოს წამყვანი საცალო პროდუქტია და მას კომპანიის პორტფელის **14%** უჭირავს. ირაოს ავტოდაზღვევის პროდუქტი ითვალისწინებს თითოეული ავტომფლობელისათვის ინდივიდუალურად მორგებული პირობების შეთავაზებას. რისკის შეფასება უმეტესწილად ხდება მძღოლის ასაკის, ავტომობილის მართვის გამოცდილებისა და ჯარიმების მიხედვით. საუკეთესო გამოცდილებისა და ისტორიის მქონე „წესიერ“ მძღოლს ენიჭება ბაზარზე უალტერნატივოდ დაბალი ტარიფი.

2018 წელს მოდიფიკაცია განიცადა ავტოდაზღვევის პროდუქტმაც და დაემატა 2 ახალი სერვისი:

1. ფიზიკური პირების კასკოს გზებზე დახმარების სერვისის დაემატა "მძღოლის მომსახურება", რაც გულისხმობს, ნასვამ მდგომარეობაში ყოფნის დროს მძღოლის დახმარებას.
2. ფიზიკური პირებისთვის ავტოდაზღვევის 1 000 ლარამდე ზარალების შემთხვევის ადგილზე შეფასებისა და დარეგულირების სერვისი, რომელიც თბილისსა და მის შემოგარენზე ვრცელდება.

ქონების დაზღვევა როგორც კორპორატიულ, ასევე საცალო სეგმენტში წარმოადგენს ერთ-ერთ წამყვან პროდუქტს. მას კომპანიის პორტფელში ასევე მნიშვნელოვანი წილი აქვს - **22%**.

2018 წელს შეიქმნა 2 ახალი პროდუქტი:

1. **სამოქალაქო პასუხისმგებლობის სავალდებულო დაზღვევა მასობრივი თავშეყრის ადგილებისთვის** - შეიქმნა 2017 წლის 28 დეკემბერს საქართველოს მთვარობის მიერ მიღებული დადგენილება #579-ის შესაბამისად, რომლის თანახმადაც მოხდა მასობრივი თავშეყრის ობიექტების და მათ მიერ მესამე მხარის წინაშე სავალდებულო პასუხისმგებლობის დაზღვევის წესისა და პირობების განსაზღვრა.

მასობრივი თავშეყრის ობიექტებია: სავაჭრო ცენტრი, ბაზრობა, ავტოგასამართი ან აირგასამართი სადგურები და სასტუმროები/საოჯახო სასტუმროები.

პროდუქტის შესაბამისი სადაზღვევო დაფარვა კი წარმოადგენს მასობრივი თავშეყრის ობიექტში ხანძრის, აფეთქების ან მასობრივი თავშეყრის ობიექტში კონსტრუქციის ნგრევის (მათ შორის, სამგზავრო ლიფტის ვარდნის) შედეგად მესამე პირის სიცოცხლისათვის, ჯანმრთელობისათვის ან/და ქონებისათვის მიყენებული ზიანი, ამ დადგენილებით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად.

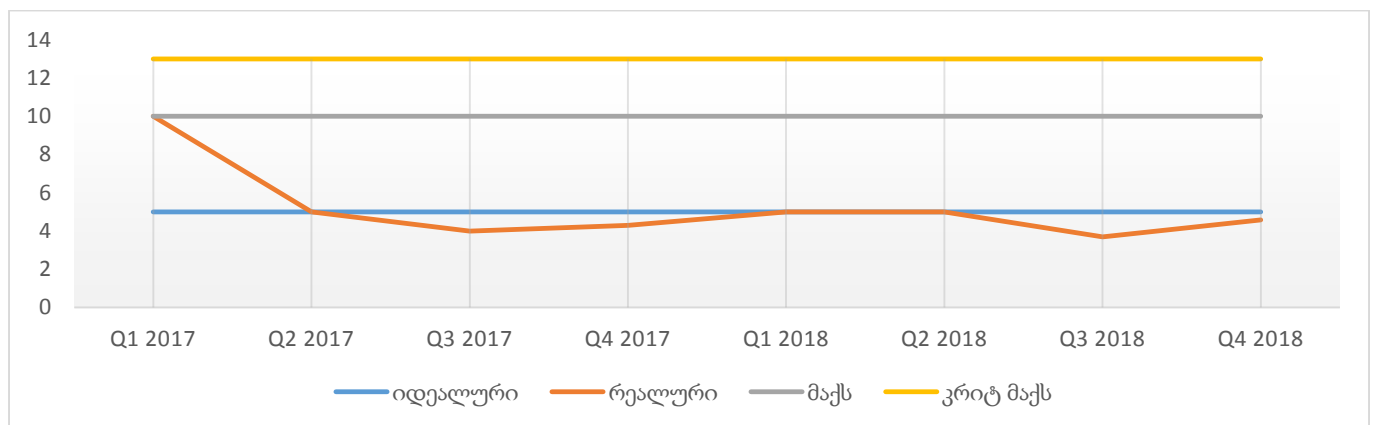
2. **ბიზნესის დაზღვევა** - ინოვაციური სადაზღვევო პროდუქტი მცირე და საშუალო ბიზნესის მფლობელთათვის, სადაც დაზღვეულია ბიზნესის ქონება (რისკები - ხანძარი, მეხის დაცემა, აფეთქება, კონტეინერის აფეთქება, საჰაერო მოწყობილობების ან ხომალდის ან მისი ცალკეული ნაწილების ვარდნა, სტიქიური უბედურებები, მინების დაზღვევა, წყალგაყვანილობისა და სადრენაჟო სისტემის მწყობრიდან გამოსვლა, მესამე პირთა მართლსაწინააღმდეგო ქმედებები, ვანდალიზმი), საქმიანობის შეჩერება (მზღვეველი ფარავს საქმიანობის შეჩერების შედეგად შემოსავლის შემცირებით წარმოშობილ ზიანს) და მესამე პირთა წინაშე პასუხისმგებლობა.

მომხმარებელთა მომსახურება

სერვის ცენტრი

ირაოს სერვის ცენტრში მომხმარებლებს შესაძლებლობა აქვთ მიიღონ როგორც სამედიცინო ანაზღაურება, ასევე შეიძინონ ირაოს საცალო სადაზღვევო პროდუქტები. სერვის ცენტრის ფუნქციონირების მთავარი მიზანი ჩვენი მომხმარებლების სწრაფი და ხარისხიანი მომსახურებაა.

აღნიშნული სერვისის ერთ-ერთი საზომი არის მოცდის საშუალო დრო. კომპანიის ბენჩმარკის მიხედვით ეს ნიშნული თვის ჭრილში უნდა იყოს საშუალოდ 5 წუთი და მინიმუმ 3 წუთი. უნდა აღინიშნოს, რომ 2018 წელს მოხდა გასულ წელთან შედარებით ამ მაჩვენებლის კიდევ უფრო მეტად ოპტიმიზაცია და სტაბილურად იდეალურ დონეზე შენარჩუნება. ამ შედეგებს მოცემული მრუდიც მოწმობს, სადაც ასახულია 2017-2018 წლების მოცდის დროის მაჩვენებელი კვარტლების მიხედვით.



საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი

ირაოს საინფორმაციო მომსახურების ცენტრი 24 საათიან რეჟიმში მუშაობს და კომპანიის დაზღვეულებსა და დაინტერესებულ პირებს შესაბამის მომსახურებას უწევს. ირაოს ქოლ-ცენტრის ოპერატორები განსაკუთრებული კვალიფიციურობით გამოირჩევიან, რასაც ადამიანური რესურსების გადინების ნულოვანი მაჩვენებელი და წლების მანძილზე დაგროვებული გამოცდილება განაპირობებს.

აღსანიშნავია, რომ **2018 წელს** საკმაოდ მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა ქოლ-ცენტრის შეფასების ყველა კრიტერიუმის მიმართულებით - კომპეტენციის, სტანდარტის დაცვისა და კეთილგანწყობის მაჩვენებელმა მიაღწია 2017 წელს 95,65%-ს **2018 წელს კი 96,34% -მდე გაიზარდა; ასევე გაზრდილია**

კმაყოფილების კვლევის ქულა, რომელიც 2017 წელს 5 ბალიანი სისტემიდან 4,6 ქულა დაფიქსირდა, 2018 წელს კი 4,9 ქულამდე გაიზარდა.

აქვე აღსანიშნავია, რომ მუდმივად შენარჩუნებულია კომპანიის პოლიტიკიდან გამომდინარე დადგენილი სტანდარტები გამოტოვებული ზარების, დაყოვნების და საუბრის საშუალო ხანგრძლივობის ჭრილში.

მომსახურების ხარისხის გაუმჯობესება

ირაო მუდმივად ზრუნავს მომხმარებელთა ხარისხის გაუმჯობესებაზე, შესაბამისად ყოველწლიურად იგეგმება და ხორციელდება სხვადასხვა პროექტები, რომელიც საბოლოო ჯამში უზრუნველყოფს მომსახურების ხარისხის მკვეთრ გაუმჯობესებას.

2018 წლის ფარგლებში მომხმარებელთათვის მომსახურების გაუმჯობესების მიზნით განხორციელდა შემდეგი სახის ცვლილებები:

- სერვის ცენტრებში და კლინიკებში (ოჯახის ექიმის დისლოკაციის ტერიტორიაზე) დაიწყო სისტემატური მონიტორინგი, რაც გულისხმობს ინვენტარის მოწესრიგებულობას, საჭირო ნივთებით უზრუნველყოფას, ოთახისა და მიმდებარე ტერიტორიის სისუფთავის მკაცრ კონტროლს.
- დაიწყო კვლევები თანამშრომელთა კმაყოფილების შესახებ.
- დაინერგა თანამშრომელთა შეფასების ახალი სტანდარტები, რაც თანამშრომლების მომსახურების ხარისხს აუმჯობესებს.

აღნიშნული ქმედებებით მკვეთრად მივყვებით ჩვენს ხედვას ვიყოთ საუკეთესო არჩევანი მათთვის, ვინც ემებს წესრიგს ცხოვრებაში და ჩვენს მისიას შევინარჩუნოთ მოსახლეობის კეთილდღეობა.

სოციალური პროექტები

ირაოში კორპორატიულ სოციალურ პასუხისმგებლობას განსაკუთრებული მნიშვნელობა ენიჭება და აღსანიშნავია, რომ ის კომპანიის მისიის განაცხადშიცაა ასახული - *მომხმარებლების კეთილდღეობის შენარჩუნება*. სოციალური პასუხისმგებლობის მიმართულებით კომპანია სრულად იზიარებს ვენის სადაზღვევო ჯგუფის ტრადიციებსა და ღირებულებებს. ჯგუფის ორსაუკუნოვანი კორპორატიული ისტორია დასაწყისიდანვე განმსჭვალულია სოციალური სულისკვეთებით და მის წევრ კომპანიებსაც მოუწოდებს სოციალურ პროექტებში აქტიური ჩართულობისკენ. ჯგუფის ინიცირებით უამრავი სოციალური ღონისძიება იმართება, მათ შორის გამორჩეულია **სოციალური აქტივობის დღე**, რომელშიც ყოველწლიურად ჩართულია 20 ქვეყნის 42 წევრი კომპანია, 4400-ზე მეტი თანამშრომლით.

წლების მანძილზე ირაოს სოციალური პასუხისმგებლობის სტრატეგია ძირითადად მიმართულია საზოგადოების ერთი-ერთი ყველაზე დაუცველი ჯგუფის და განსაკუთრებული საჭიროებების მქონე ბავშვების მიმართ. 2014 წლიდან ირაო თანამშრომლობს ბერი ანდრიას ფონდთან, რომელიც მფარველობს სიმსივნის სხვადასხვა სიმძიმის ფორმით დაავადებულ ბავშვებსა და მოზარდებს.

პროექტის ფარგლებში კომპანიის თანამშრომლები სტუმრობენ ფონდს და სხვადასხვა დღესასწაულებს მათთან ერთად აღნიშნავენ. გარდა მატერიალური მხარდაჭერისა, აწყობენ მათთვის მხიარულ ღონისძიებებს და ინტერაქციულად ატარებენ დროს მათთან ერთად, რაც უმნიშვნელოვანესია ბავშვთა რეაბილიტაციისთვის.

2018 წელს კორპორატიული სოციალური პასუხისმგებლობის ფარგლებში ირაომ დაიწყო ახალი პროექტი - „**დღე მანქანის გარეშე**“, რომელიც ეძღვნება ყველასათვის მძიმე და აქტიურ სოციალურ პრობლემას - გაუვალ საცობებს ქალაქში და შედეგად დამდგარ ეკოლოგიურ პრობლემებს. კამპანია გულისხმობს რომ ყოველ თვე, ერთი დღით, ირაოს თითქმის ყველა თანამშრომელი უარს ამბობს მანქანით გადაადგილებაზე და სანაცვლოდ სამსახურში საზოგადოებრივი ტრანსპორტით, ველოსიპედით ან თუნდაც ფეხით დადიან.

აღნიშნულ კამპანიას რამდენიმე ძირითადი მიზანი აქვს, მათ შორის: ჯანსაღი ცხოვრების წესის მხარდაჭერა, ჩვენს ქალაქში არსებული დაბინძურების კატასტროფული მაჩვენებლის შესახებ ცნობიერების ამაღლება, გზების განტვირთვა საცობებისგან.

2018 წლის 22 სექტემბერს ირაო შეუერთდა „**მსოფლიო დღეს მანქანის გარეშე**“ და ამასთან დაკავშირებით კამპანიის ფარგლებში პირველი ღონისძიება გამართა. მას შემდეგ კი ირაოს თანამშრომლებში ტრადიციად დამკვიდრდა თვეში ერთ დღე უმანქანოდ გადაადგილება. პარალელურად კომპანიამ თანამშრომლებს შორის გამართა ფეხით სიარულის შეჯიბრი და გამარჯვებულები განსაკუთრებულად დაასაჩუქრა. შედეგად, 2018 წლის ბოლოსთვის ირაომ მოახერხა პრობლემის შესახებ თანამშრომლებს შორის ცნობიერების ამაღლება და კამპანიის ორგანიზაციული კულტურის ნაწილად ქცევა.

2019 წლიდან ირაო გეგმავს აღნიშნული იდეა გაიტანოს კომპანიის გარეთ და დაიწყოს კამპანიის ახალი ეტაპი - უფრო მეტად გაზარდოს ცნობიერება ფართო საზოგადოებაში ამ იდეის შესახებ, მოუწოდოს როგორც საზოგადოების წევრებს, ასევე კერძო კომპანიებს, რომ მათაც დაუჭირონ მხარი და გაიზიარონ ეს იდეა, იმისათვის, რომ უფრო შემცირდეს მანქანების რაოდენობა ქალაქში, თუნდაც თვეში 1 დღით.

ადამიანური რესურსები

ირაო, მისი არსებობის 15 წლის მანძილზე იზრდებოდა და ვითარდებოდა ლოიალური თანამშრომლების დახმარებით. გუნდური და ჯანსაღი გარემოს არსებობით, კომპანიამ მოახერხა ბაზარზე ყოფილიყო საიმედო დამსაქმებელი და სასურველი და სანდო სადაზღვევო კომპანია თავისი კლიენტებისათვის.

ადამიანური რესურსების მართვის სტრატეგია თანხმდებოდა ორგანიზაციის ბიზნეს სტრატეგიასთან და ორიენტირებულია მართოს გუნდი ისე, რომ ხელი შეუწყოს კომპანიის ზრდას, კონკურენტუნარიანობასა და მაღალი შედეგების მიღწევას.

ირაოს ადამიანური რესურსების მართვის მიმართულების ერთ-ერთი მთავარი პრიორიტეტი არის სასურველი სამუშაო გარემოს შექმნა, მოტივაციის ამაღლება, თანამშრომლების უნარების განსაზღვრა

და კმაყოფილებასა და განვითარებაზე ზრუნვა. ასევე კომპანიის ზრდის ფონზე, თანამშრომელთა ლოიალობის შენარჩუნება. აღსანიშნავია, რომ 2018 წლის განმავლობაში თანამშრომლების რაოდენობა გასულ წელთან შედარებით გაიზარდა და წლის ბოლოს 237-ს მიაღწია.

ირაოს, როგორც ორგანიზაციული კულტურის, ერთ-ერთი გამორჩეული თვისება არის კოლეგიურობა და ძალიან პოზიტიური ურთიერთთანამშრომლობა.

ადამიანური რესურსების მართვის დეპარტამენტი თანამშრომლებში კორპორატიული ლოიალობის და გუნდურობის განსავითარებლად, პერიოდულად გეგმავს და ახორციელებს სხვადასხვა სახის კორპორატიულ ღონისძიებებს (მაგ.: კომპანიის დაბადების დღის აღნიშვნა, ექსკურსია, საახალწლო ღონისძიება, მასტერკლასები...).

ირაოს ადამიანური რესურსების მართვის მიმართულების სტრატეგიული მიზანი 2018 წლის განმავლობაში იყო: პოზიციების შეფასება და თითოეული ერთეულისათვის შეფასების კრიტერიუმების, KBO და KPI-ების განსაზღვრა. ამოცანების განსაზღვრისას ერთ-ერთი პრიორიტეტული საკითხი იყო ბიზნეს პროცესების გამარტივება, რამაც შესაძლებელი გახადა კლიენტების უფრო ოპერატიული და მოქნილი მომსახურება და ასევე ინოვაციური პროექტებისათვის გამოათავისუფლა დრო.

2018 წელს კომპანიამ წახალისა არა მხოლოდ პროფესიული კუთხით წარმატებული თანამშრომლები, არამედ პიროვნული თვისებებითა თუ ღირებულებებით გამორჩეულნიც, რომლებიც დასახელდნენ შემდეგ ნომინაციებში:

- ყველაზე კოლეგიალური;
- ყველაზე ინოვაციური;
- წლის თანამშრომელი, რომელიც საუკეთესოდ პასუხობს ირაოს კორპორატიულ ღირებულებებს.

შიდა ტალანტების იდენტიფიცირებასა და დაფასებაზე ისიც მეტყველებს, რომ კომპანიაში შეიქმნა 8 ახალი პოზიცია, რომელიც დაიკავა 6-მა ძველმა და 2-მა ახალმა თანამშრომელმა. სულ 2018 წლის განმავლობაში დაწინაურდა 29 თანამშრომელი.

შეიცვალა გაყიდვების მიმართულების სტრუქტურა, რომელმაც ძალიან ეფექტურად და წარმატებულად იმუშავა 2018 წლის მანძილზე.

ირაოში მომუშავე თანამშრომლების 72%-ს შეადგენენ ქალები, ხოლო 28%-ს კაცები.

საშუალო რგოლის მენეჯმენტში 65% ქალია, 35% კი კაცი.

2018 წლის განმავლობაში კომპანიის მიერ დაფინანსებულმა და ქალებისათვის ჩატარებულმა ტრენინგებმა შეადგინა 242 ტრენინგ-დღე, კაცებისათვის კი - 54 ტრენინგ-დღე.

ორგანიზაციაში მუშაობის საშუალო სტაჟი არის 3,6 წელი. 2018 წელს კი 8 თანამშრომელს შეუხსრულდა კომპანიაში მუშაობის 10 წელი. თანამშრომლების საშუალო ასაკი არის 32 წელი.

აღსანიშნავია, რომ ვენის სადაზღვევო ჯგუფი მუდმივად ცდილობს წახალისოს ირაოს თანამშრომლები და თანამშრომლებს აქტიურად სთავაზობს სხვადასხვა კონკურსებს, რომლებშიც მონაწილეობა ჩვენი გუნდის წევრებს აძლევს შესაძლებლობას კიდევ უფრო განავითარონ საკუთარი უნარები.

2018 წელს ვენის სადაზღვევო ჯგუფმა გამართა კონკურსი, რომელიც მისი ერთ-ერთი ღირებულების -



მრავალფეროვნების არსის უკეთ გააზრებას ემსახურებოდა. კონკურსის არსი მდგომარეობდა იმაში, რომ წევრი კომპანიების თანამშრომლებს სურვილისამებრ უნდა წარმოედგინათ სამოყვარულო დონეზე გადაღებული ვიდეოები, რომელიც ასახავდა, თუ რას ნიშნავს ჯგუფის ეს ახალი ღირებულება მათთვის და როგორ ესმით მისი მნიშვნელობა.

წარმოდგენილი ვიდეოებიდან ვენის სადაზღვევო ჯგუფმა გამოავლინა საუკეთესო 10 ვიდეო. აღსანიშნავია, რომ კონკურსში ირაოს თანამშრომლების ორმა გუნდმა მიიღო მონაწილეობა. ირაოს ერთ-ერთმა გუნდმა თავისი შექმნილი ვიდეოთი ტოპ 10-ში საპატიო ადგილი დაიკავა, მეორე გუნდმა კი 50 კომპანიას შორის გამარჯვება და 3000 ევროს ოდენობით ჯილდოს მოპოვებაც კი შეძლო.

ძირითადი რისკები და გაურკვევლობების მართვა

კომპანიის მიერ განხორციელებული ძირითადი სადაზღვევო საქმიანობა უკავშირდება ზარალების რისკის შეფასებას, რომელიც შეიძლება მომდინარეობდეს ფიზიკური პირებისგან ან ორგანიზაციებისგან. კომპანიისთვის მთავარი რისკი არის ზარალების ისეთი სიხშირე და სიმძიმე, რომელიც მოსალოდნელს აღემატება. მათი ზუსტად განსაზღვრა შეუძლებელია სადაზღვევო შემთხვევების თვისობრიობიდან გამომდინარე. ნებისმიერი ერთი წლის განმავლობაში შემთხვევების რეალური რიცხვი და ოდენობა შეიძლება განსხვავდებოდეს სტატისტიკური ტექნიკური საშუალებებით დადგენილი რიცხვისა და ზომისგან.

სტანდარტული სადაზღვევო კონტრაქტებისთვის ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები წარმოიშვებიან ცვლილებებიდან შესაბამის საკანონმდებლო გარემოში, დაზღვეულის ქცევის ცვლილებებიდან, ბუნებრივი კატაკლიზმებიდან და ტერორისტული აქტებიდან. ჯანმრთელობის დაზღვევის კონტრაქტებიდან კი ყველაზე მნიშვნელოვანი რისკები წარმოიშვებიან ეპიდემიებიდან, ბუნებრივი კატაკლიზმებიდან და ჯანდაცვის ხარჯების ზრდიდან.

სადაზღვევო საქმიანობიდან გამომდინარე, კომპანია ასევე დგას საბაზრო რისკის წინაშე. ირაო სადაზღვევო რისკებს მართავს დამკვიდრებული სტატისტიკური ტექნიკური საშუალებების გამოყენებით, რისკების გადაზღვევით, ანდერაიტინგული ლიმიტებით, ტრანზაქციების ავტორიზაციის პროცედურებით, ფასწარმოქმნის სახელმძღვანელო პრინციპებითა და მიმდინარე საკითხების მონიტორინგით.

ირაომი რისკის მართვის ორი მთავარი მეთოდი არსებობს. პირველი, რისკის მართვა ხდება შესაბამისი ანდერაიტინგის ანალიზით. დაუშვებელია ანდერაიტერმა დაამუშაოს რისკი, თუ მოგება არ იქნება რისკის შესაბამისი. მეორე მეთოდი კი არის გადაზღვევა. კომპანია მისი საქმიანობის სახვადასხვა სახეობისთვის ყიდულობს გადაზღვევის უზრუნველყოფას. ის აფასებს გადაზღვევის პროგრამასთან დაკავშირებულ ხარჯებს და სარგებელს მიმდინარე რეჟიმში.

ირაოს ანდერაიტინგული სტრატეგია მდგომარეობს იმაში, რომ მოახდინოს პორტფელის დივერსიფიკაცია ისე, რომ იგი ყოველთვის შეიცავდეს სხვადასხვა სახეობის არაურთიერთდაკავშირებულ რისკებს და ამავე დროს ყველა სახეობის რისკი გადანაწილებული იყოს პოლისების დიდ რაოდენობაზე. მენეჯმენტის რწმენით, ეს მიდგომა ამცირებს შედეგების ცვალებადობას.

ანდერაიტინგული სტრატეგია ხორციელდება ანდერაიტინგის გაიდლაინების გამოყენებით, რომლებიც განსაზღვრავენ ანდერაიტინგის დეტალურ წესებს თითოეული პროდუქტისთვის. გაიდლაინები შეიცავენ სადაზღვევო კონცეფციას და პროცედურებს, აღებული რისკის განმარტებებს, ვადებს და პირობებს, უფლებებს და ვალდებულებებს, დოკუმენტაციის მოთხოვნებს, ხელშეკრულების შაბლონებს და პოლისების ნიმუშებს, ტარიფების შესახებ განმარტებებს და სხვა ფაქტორებს, რომლებიც იმოქმედებენ შესაბამის ტარიფებზე. ტარიფების გამოთვლა ეფუძნება ალბათობას და ცვალებადობას.

კომპანიის მენეჯმენტი ანდერაიტინგული გაიდლაინების მოთხოვნების შესრულებას ოპერატიულ რეჟიმში უწევს ზედამხედველობას.

სხვადასხვა პროცედურები და პროცესები, როგორცაა ყველა ახალი და მიმდინარე ზარალის შეფასება, ზარალების მართვის პროცედურების რეგულარული დეტალური განხილვა და შესაძლო თაღლითური ზარალების გამოძიება, ხორციელდება ზარალების შემცირების მიზნით. შესაძლებლობის შემთხვევაში, ირაო ახორციელებს ზარალის მიზეზების და ტენდენციების გამოკვლევებს იმ მიზნით, რომ შეამციროს მომავალში შესაძლო მოულოდნელი ნეგატიური გავლენა კომპანიაზე. ირაომ ასევე შეზღუდვას შესაძლო რისკი გარკვეულ კონტრაქტზე ზარალების მაქსიმალური შესაძლო ოდენობის განსაზღვრით.

სადაზღვევო რისკის შემცირების მიზნით, ირაო იყენებს გადაზღვევის პროგრამას. გადაზღვევის ბიზნესის დიდი ნაწილი ეფუძნება პროპორციულ და ასევე გადაზღვევის კვოტაზე/დანაკარგის ექსცედენტზე დამყარებულ პრინციპს, საკუთარ თავზე დატოვებული სადაზღვევო რისკის ლიმიტები კი განსხვავებულია სადაზღვევო პროდუქტების მიმართულებების მიხედვით (ყველა ბიზნეს მიმართულების ყველა მნიშვნელოვანი რისკისათვის, ირაო აფორმებს დაზღვევას მხოლოდ ფაკულტატიური დაფარვით, მნიშვნელოვანი თანხის დაკავების გარეშე).

სადაზღვევო კონტრაქტების პირობები, რომლებსაც მატერიალური გავლენა აქვთ კონტრაქტებიდან გამომდინარე მომავალი ფულადი ნაკადების რაოდენობაზე, ვადიანობასა და გაურკვეველ მომავალზე, განსაზღვრულია თითოეული პროდუქტისთვის ინდივიდუალურად. ამასთან, ეს კომპანიას მთავარი პროდუქტების და მათგან გამომდინარე რისკების მართვის გზების შეფასების საშუალებას აძლევს.

რისკების მართვა მნიშვნელოვანია სადაზღვევო საქმიანობისთვის და ის კომპანიის ოპერაციების არსებით ელემენტს წარმოადგენს. კომპანიის წინაშე არსებული მთავარი რისკები საბაზრო რისკს

უკავშირდება, რომელიც მოიცავს საპროცენტო განაკვეთისა და სავალუტო რისკებს, საკრედიტო და ლიკვიდურობის რისკებს.

ირაოს რისკების მართვის პოლიტიკის მიზანია იმ რისკების იდენტიფიცირება, ანალიზი და მართვა, რომლების წინაშეც დგას კომპანია, ასევე რისკის დონეების მუდმივი მონიტორინგი და ზღვრების დაცვა. რისკების მართვის პოლიტიკა და პროცედურები რეგულარულად განიხილება, პროდუქტებსა და შეთავაზებულ მომსახურებებში ცვლილებების ასახვისა და საუკეთესო პრაქტიკების გათვალისწინების მიზნით. ტრენინგების, მართვის სტანდარტებისა და პროცედურების გამოყენების გზით, კომპანიის მიზანს წარმოადგენს ისეთი დისციპლინირებული და კონსტრუქციული კონტროლის გარემოს შექმნა, რომელშიც ყველა თანამშრომელს ესმის თავისი ფუნქცია და ვალდებულება.

შიდა და გარე რისკფაქტორების იდენტიფიცირება და მართვა ხორციელდება ირაოს ორგანიზაციული სტრუქტურის ფარგლებში.

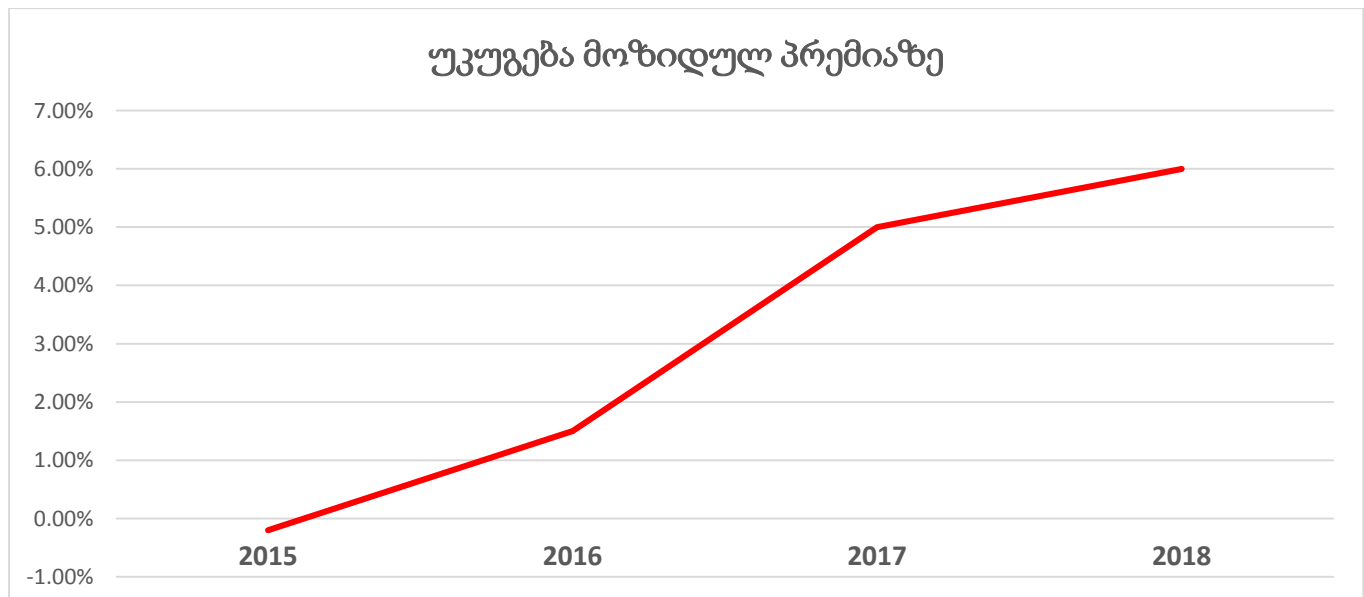
ფინანსური მაჩვენებლები

უკუგება მოზიდულ პრემიაზე

აღნიშნული კოეფიციენტი გვიჩვენებს, თუ როგორ იზრდება მოგება წლიდან წლამდე, მოზიდულ პრემიასთან მიმართებით.

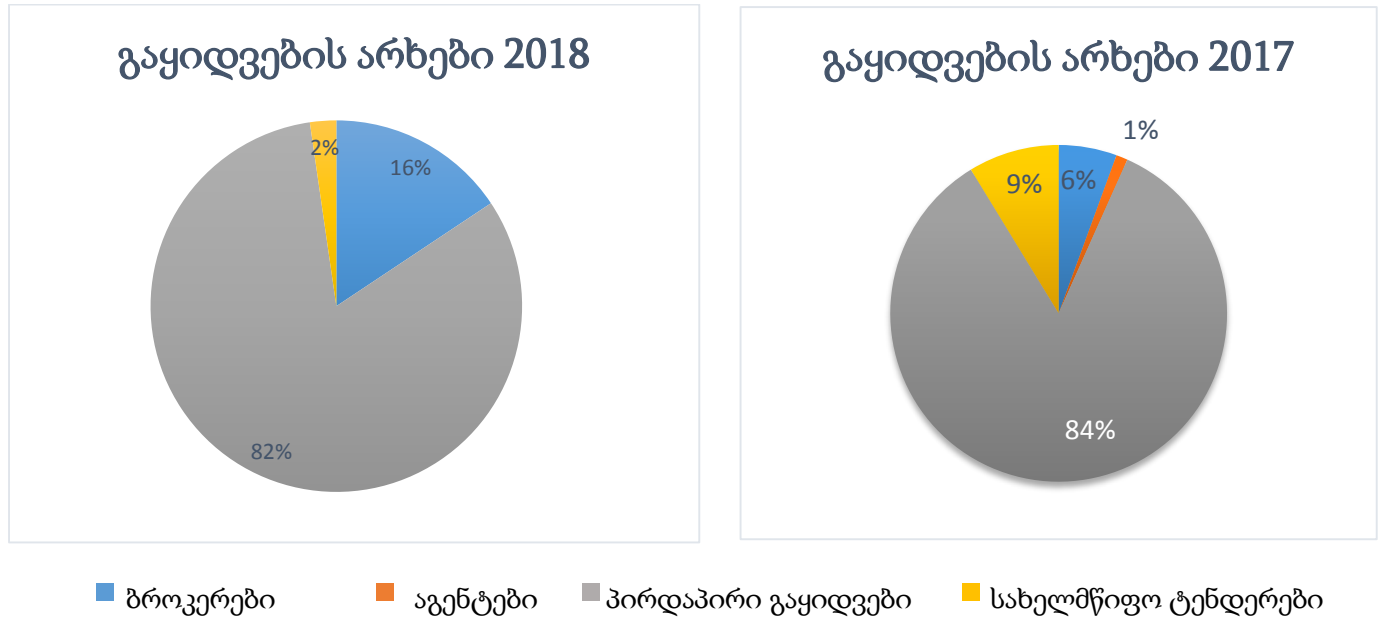
მოცემულ გრაფიკზე ასახულია უკუგების მაჩვენებლის მკვეთრი ზრდა 2015 წლიდან 2018 წლამდე. 2018 წელს უკუგებამ პრემიაზე ყველაზე მაღალ ნიშნულს მიაღწია და შეადგენდა 6%-ს.

კომპანიის მიზანია, 2019 წელს მოზიდვის ზრდის მაჩვენებელი აღემატებოდეს სადაზღვევო ბაზრის ზრდის მაჩვენებელს. მიზნის განხორციელებას კი კომპანია გაყიდვების არხების ზრდისა და სწორი რისკ მენეჯმენტის საშუალებით გეგმავს.



გაყიდვების არხები

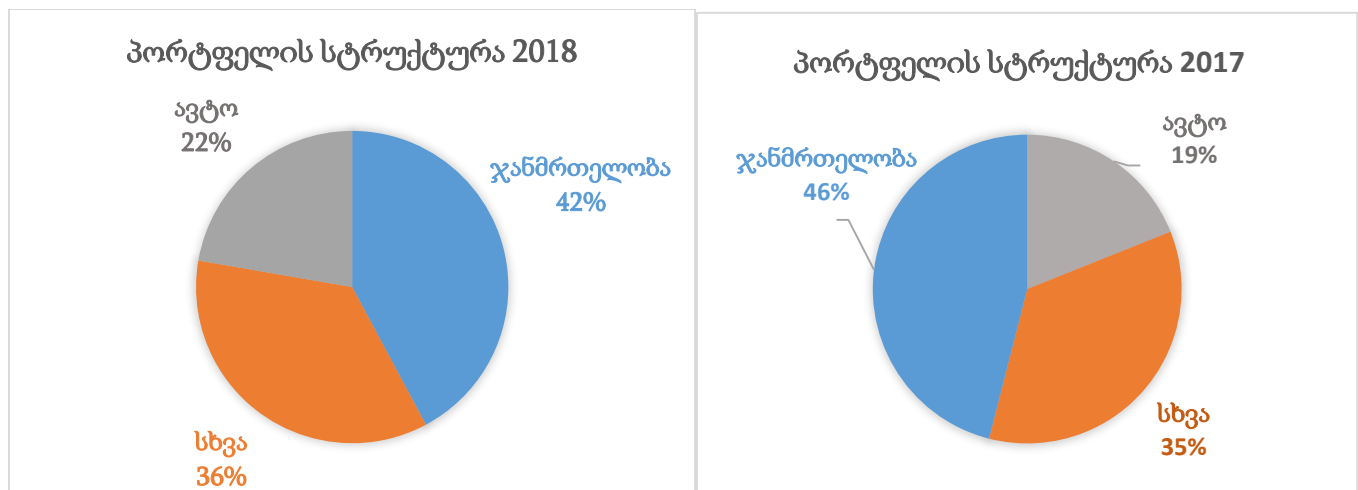
2018 წელს 2017 წელთან შედარებით მნიშვნელოვნად გაიზარდა პორტფელში ბროკერებისგან მოზიდული პრემია - 6%-დან 16%-მდე, ხოლო შემცირდა სახელმწიფო ტენდერების წილი - 9%-დან 2%-მდე.



კომპანიის პორტფელი

კომპანიის სტრატეგიაა, შექმნას მაქსიმალურად დივერსიფიცირებული პორტფელი, რაც გულისხმობს კომპანიის ყველა პროდუქტის წილის მაქსიმალურად დაბალანსებას, როგორც სიცოცხლის, ასევე არასიცოცხლის დაზღვევის მიმართულებით.

პორტფელის სტრუქტურა 2018 წელს შემდეგნაირად გამოიყურებოდა: ჯანმრთელობის დაზღვევის წილი - 42%; ავტო დაზღვევა - 22%; ხოლო სხვა დანარჩენ პროდუქტებს პორტფელის 36% უჭირავს.

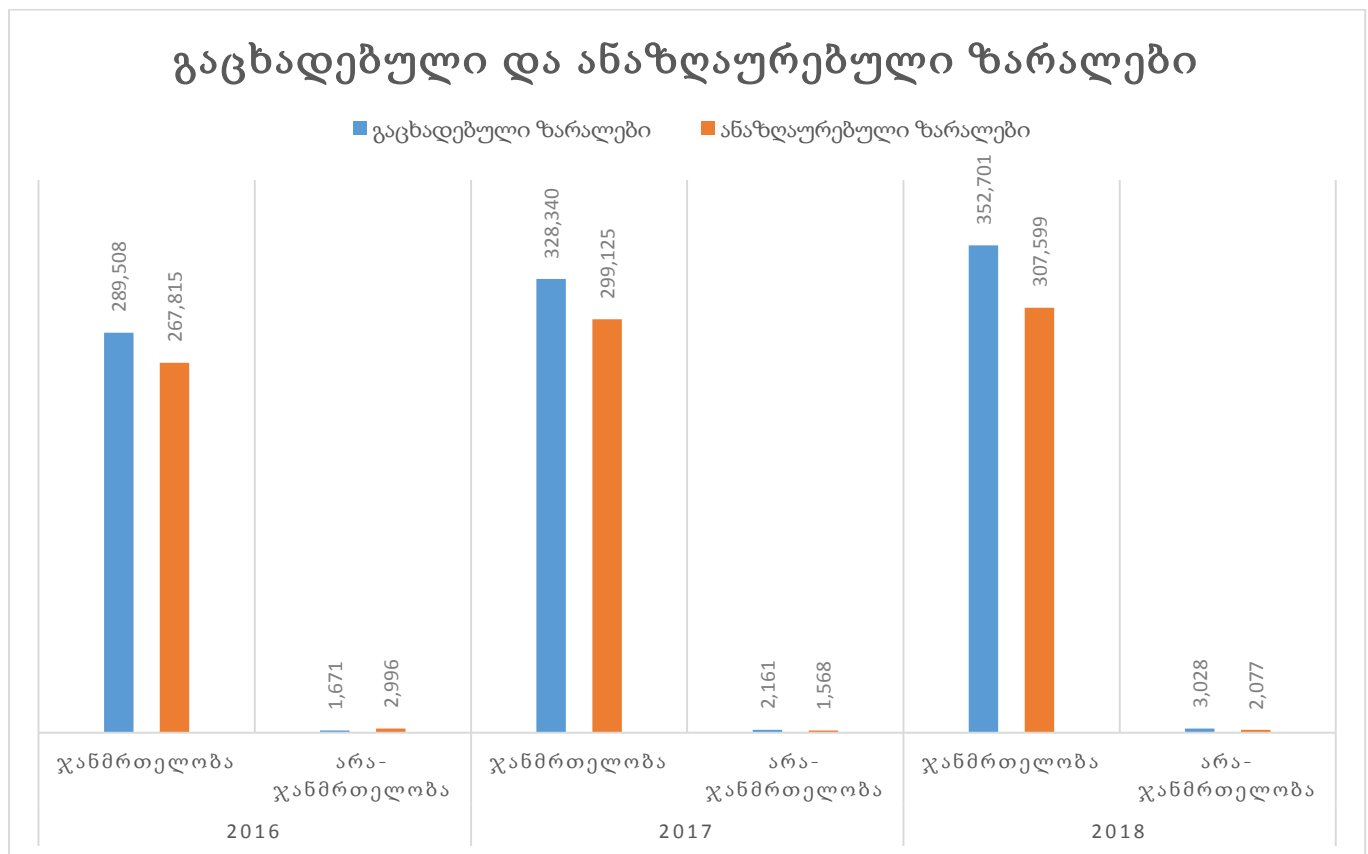


გაცხადებული და ანაზღაურებული ზარალები

2018 წელს კომპანიაში შემოსული სარჩელებისა და ანაზღაურებული ზარალების მაჩვენებლები შემდეგნაირად გამოიყურება:

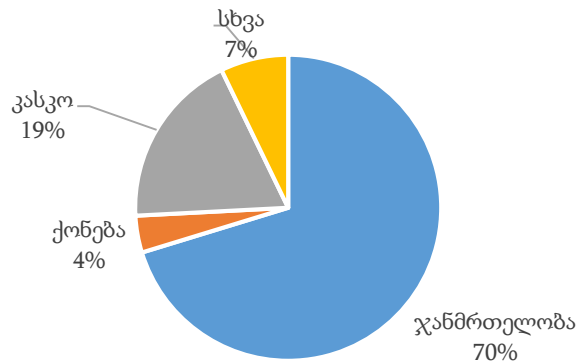
კომპანიაში ჯამურად დაფიქსირებული ზარალების რაოდენობა 2018 წელს გასულ წელთან შედარებით გაიზარდა და მიაღწია 355 729-ს, ხოლო ირაოს მიერ ანაზღაურდა 309 676, მათ შორის:

- სამედიცინო ზარალების კუთხით - 2018 წლის მონაცემებით 2017 წელთან შედარებით გაზრდილია როგორც გაცხადებული ზარალების, ასევე ანაზღაურებული ზარალების რაოდენობა.
- რაც შეეხება არასამედიცინო ზარალებს, 2018 წელს 2017 წელთან შედარებით გაცხადებული ზარალების რაოდენობა გაიზარდა 40%-ით.



2018 წელს ანაზღაურებული ზარალების ჯამური ოდენობა - 12 მლნ ლარს აჭარბებს, რომლის ყველაზე დიდი წილი - 70% სამედიცინო ზარალებს უჭირავს, ავტო ზარალებს - 19%, ქონების ზარალებს - 4%, ხოლო სხვა დანარჩენს - 7%.

ანაზღაურებული ზარალები 2018



ზარალიანობის კოეფიციენტი

იმავე წლიდან წლამდე აუმჯობესებს ზარალიანობის კოეფიციენტს, რასაც განაპირობებს კომპანიის მხრიდან სწორი რისკების მართვის და ანდერაიტინგის სწორი პოლიტიკა. აქვე აღსანიშნავი და მნიშვნელოვანია, რომ ზარალიანობის ინდექსის გაუმჯობესების გარდა, კომპანია მომხმარებლებისთვის უკეთესი სერვისის შეთავაზებაზეც მუდმივად ზრუნავს, რაც საბოლოო ჯამში აისახება კომპანიის განვითარებასა და სიმდიერეზე. 2018 წელს ზარალიანობის კოეფიციენტმა მიაღწია ბოლო წლების მანძილზე ყველაზე მცირე ნიშნულს და შეადგინა 66%.

ნეტო ზარალიანობის კოეფიციენტი

